

**PENGARUH Keadilan Distributif, Keadilan
Prosedural, dan Keadilan Interaksional
Terhadap Kepuasan Penanganan Keluhan
Melalui Emosi Positif sebagai Variabel
Mediasi pada Dealer Kawasaki
Surapita Unitrans
di Surabaya**



OLEH:

TOMMY SUDRAJAT SETYAWAN

3103011103

**FAKULTAS BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

2016

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH Keadilan Distributif, Keadilan
Prosedural, dan Keadilan Interaksional
Terhadap Kepuasan Penanganan Keluhan
Melalui Emosi Positif Sebagai Variabel
Mediasi pada Dealer Kawasaki
Surapita Unitrans
di Surabaya**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH:
TOMMY SUDRAJAT SETYAWAN
3103011103

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

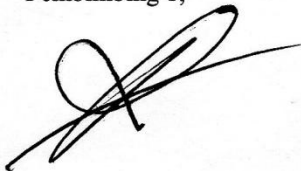
**PENGARUH KEADILAN DISTRIBUTIF, KEADILAN
PROSEDURAL, DAN KEADILAN INTERAKSIONAL
TERHADAP KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN
MELALUI EMOSI POSITIF SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA DEALER KAWASAKI
SURAPITA UNITRANS
DI SURABAYA**

Oleh:
TOMMY SUDRAJAT SETYAWAN
3103011103

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan

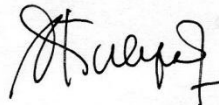
Kepada Tim Penguji

Pembimbing 1,



Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM
Tanggal:.....

Pembimbing 2,

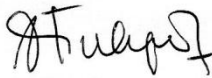


Dr. Diyah Tulipa, MM
Tanggal:..11/2/16...

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Tommy Sudrajat Setyawan NRP 3103011103
Telah diuji pada tanggal 29 April 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

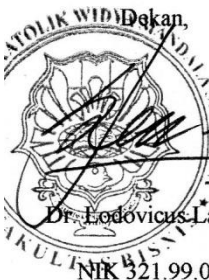
Ketua Tim Penguji



Dr. Diyah Tulipa, SE., MM

NIK 311.02.0543

Mengetahui:



Dr. Lodovicus Lasdi, MM

NIK 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE.M.Si

NIK 311.99.0369

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TOMMY SUDRAJAT SETYAWAN

NRP : 3103011103

Judul : **PENGARUH KEADILAN DISTRIBUTIF, KEADILAN PROSEDURAL, DAN KEADILAN INTERAKSIONAL TERHADAP KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN MELALUI EMOSI POSITIF SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA DEALER KAWASAKI SURAPITA UNITRANS DI SURABAYA**

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya Tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, April 2016
Yang menyatakan,

 
Tommy Sudrajat S

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus atas anugerahNya. Limpahan kasih karuni dan rahmatNya yang selalu diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural, dan Keadilan Interaksional Terhadap Kepuasan Penanganan Keluhan melalui Emosi Positif sebagai variabel mediasi pada Dealer Kawasaki Surapita Unitrans di Surabaya”. Yang dapat selesai dengan tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. LodovicusLasdi, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti. SE.M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Widya Mandala Surabaya.
3. Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengarahan yang sangat berguna dan ide cemerlang yang sangat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Diah Tulipa, MM selaku dosen pembimbing yang juga telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengajaran dan pengarahan yang sangat membantu, dan saran-saran yang berguna.
5. Semua dosen dan tata usaha Universitas Katolik Widya Mandala yang selama ini telah banyak membantu penulis dalam banyak hal.
6. My Family: Papa, Mama dan Koko. Terimakasih buat Papa dan Mama yang selama ini telah membiayai sekolah dan selalu mengusahakan

yang terbaik baik bagi anak-anaknya. Terima kasih atas doa, kasih sayang, semangat serta nasehat-nasehat yang selama ini telah diberikan. Thankyou buat Koko'ku yang mau berkorban demi adiknya, semoga pekerjaan yang sedang di jalani lancar. Amin. Love u so much.

7. Lilian, thankyou selama ini telah memberikan dorongan dan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan selama 5 tahun ini, suka dan duka selama ini semoga menjadi kekuatan agar kita semakin matang dalam berfikir. Terimakasih juga atas kasih sayang dan pengertian yang diberikan.
8. Rekan-rekan kost Lombok no 7 yang selalu setia menemani, memberikan semangat dan memberikan saran-saran bagi penulis.
9. Sahabat terdekat penulis (Yulius, Hendra, Aldi, Ebek, Christian, Zico, Stephanus, Welly, Schubert, Donny, Harry, Timbul, Pepen) yang selalu memberikan doa dan semangat untuk kelancaran skripsi ini.
10. Rekan-rekan penulis di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mendukung penulis dengan apa adanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan waktu, pikiran, kemampuan dan tenaga yang saya miliki. Sehingga dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik guna pengembangan selanjutnya.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan dan penulis memohon maaf apabila ada kesalahan penulisan pada skripsi ini.

Surabaya, 1 Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademik.....	8
1.4.2 Manfaat Praktik.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teori	11
2.2.1 Kepuasan Penanganan Keluhan.....	11

2.2.2 Emosi.....	11
2.2.2.1 Fungsi Emosi	12
2.2.2.2 Emosi Positif	13
2.2.3 Keadilan Distributif.....	14
2.2.4 Keadilan Prosedural.....	16
2.2.5 Keadilan Interaksional	17
2.2.6 Hubungan Antar Variabel.....	17
2.2.6.1 Hubungan Keadilan Distributif dengan Emosi Positif.....	17
2.2.6.2 Hubungan Keadilan Prosedural dengan Emosi Positif.....	18
2.2.6.3 Hubungan Keadilan Interaksional dengan Emosi Positif.....	19
2.2.6.4 Hubungan Emosi Positif dengan Kepuasan Penanganan Keluhan	19
2.2.6.5 Hubungan Keadilan Distributif dengan Kepuasan Penanganan Keluhan melalui Emosi Positif	20
2.2.6.6 Hubungan Keadilan Prosedural dengan Kepuasan Penanganan Keluhan melalui Emosi Positif	21
2.2.6.7 Hubungan Keadilan Interaksional dengan Kepuasan Penanganan Keluhan melalui Emosi Positif	21
2.3 Model Penelitian	22
2.4 Hipotesis.....	22
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Identifikasi Variabel	24
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	24

3.4 Jenis Data dan Sumber Data	26
3.5 Skala Pengukuran Variabel	27
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data	27
3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.7.1 Populasi	27
3.7.2 Sampel	28
3.7.3 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.8 Uji Kualitas Data	28
3.8.1 Uji Validitas	28
3.8.2 Uji Reliabilitas	29
3.9 Teknik Analisis Data	29
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Profil Responden Penelitian	33
1 Jenis Kelamin Responden	33
2 Usia Responden	33
3 Frekuensi Komplain Responden	34
4 Cara Melakukan Komplain Responden	35
5 Jenis Kendaraan Responden	35
4.2 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	36
1. Analisis Deskripsi Variabel Keadilan Distributif	37
2. Analisis Deskripsi Variabel Keadilan Prosedural	39
3. Analisis Deskripsi Variabel Keadilan Interaksional	40
4. Analisis Deskripsi Variabel Emosi Positif	41
5. Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Penanganan Komplain	42
4.2 Uji Kecocokan Model	44
4.2.1 Uji Normalitas Univariat dan Multivariat	44

4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.2.3 <i>Measurement Model</i>	47
4.2.4 <i>Structural Model</i>	53
4.3 Pengujian Kecocokan Model.....	54
4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian	55
4.5 Pembahasan	56
4.5.1 Hubungan Keadilan Distributif dengan Emosi Positif.....	56
4.5.2 Hubungan Keadilan Prosedural dengan Emosi Positif	57
4.5.3 Hubungan Keadilan Interaksional dengan Emosi Positif	58
4.5.4 Hubungan Emosi Positif dengan Kepuasan Penanganan Keluhan	59
4.5.5 Hubungan Keadilan Distributif dengan Kepuasan Penanganan Keluhan melalui Emosi positif sebagai Variabel Mediasi	59
4.5.6 Hubungan Keadilan Prosedural dengan Kepuasan Penanganan Keluhan melalui Emosi Positif sebagai Variabel Mediasi	60
4.5.7 Hubungan Keadilan Interaksional dengan Kepuasan Penanganan Keluhan melalui Emosi Positif sebagai Variabel Mediasi	61
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran.....	62
1 Saran Praktis.....	62
2 Saran Akademik	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1.Data Keluhan Pelanggan November 2014	3
Tabel 2.1.Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian saat ini ...	10
Tabel 3.1. <i>Goodness-of-Fit Indices</i>	32
Tabel 4.1.Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2.Profil Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.3.Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Komplain	34
Tabel 4.4.Profil Responden Berdasarkan Cara Melakukan Komplain	35
Tabel 4.5.Profil Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	36
Tabel 4.6.Interval Rata-Rata Variabel Penelitian	37
Tabel 4.7.Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Terhadap Keadilan Distributif.....	38
Tabel 4.8.Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Terhadap Keadilan Prosedural	39
Tabel 4.9.Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Terhadap Keadilan Interaksional	40
Tabel 4.10.Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Terhadap Emosi Positif	42
Tabel 4.11.Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Penanganan Komplain	43
Tabel 4.12.Hasil Pengolahan Data Uji Normalitas Univariat dan Multivariat	45
Tabel 4.13.Uji Validitas Data dan Construct Reliability	46
Tabel 4.14. <i>Measurement Model</i> Indikator Variabel Keadilan Distributif ...	48
Tabel 4.15. <i>Measurement Model</i> Indikator Variabel Keadilan Prosedural ...	49
Tabel 4.16. <i>Measurement Model</i> Indikator Variabel Keadilan Interaksional	50

Tabel 4.17.*Measurement model* Indikator Variabel Emosi Positif51

Tabel 4.18.*Measurement model* Indikator Variabel Kepuasan Penanganan
 Komplain52

Tabel 4.19.Pengujian *Goodness-of-Fit-Indices*54

Tabel 4.20.Pengujian Hipotesis Penelitian55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Output Normalitas
- Lampiran 3. *Output Structural Equation Model*
- Lampiran 4. Diagram Path
- Lampiran 5. Data Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 6. Uji Reliabilitas

**PENGARUH KEADILAN DISTRIBUTIF, KEADILAN
PROSEDURAL, DAN KEADILAN INTERAKSIONAL TERHADAP
KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN MELALUI EMOSI
POSITIF SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA DEALER
KAWASAKI SURAPITA UNITRANS DI SURABAYA**

Tommy Sudrajat Setyawan

tomzunitedkingdom@yahoo.com

ABSTRAK

Kepuasan Pelanggan adalah sebuah konsep subjektif penilaian atas hasil evaluasi pengalaman dan konsumsi. Masalah kepuasan dalam studi ritel, strategi manajemen dan perilaku konsumen telah menjadi perhatian utama untuk beberapa peneliti dan praktisi. Untuk bisnis praktisi, kepuasan sering terlihat sebagai salah satu dimensi dari kinerja pasar yang memiliki potensi pada jangka pendek dan jangka panjang pertumbuhan pasar sebagai akibat dari proses pembelian kembali, sementara bagi kalangan akademis, kepuasan pelanggan akan menunjukkan perilaku untuk pembelian kembali dan merekomendasikan mereka mengkonsumsi pengalaman kepada orang lain.

PT. Surapita Unitrans (Kawasaki) merupakan salah satu perusahaan dagang yang *mensupply* dalam menjual dan memberikan pelayanan perawatan Sepeda Motor Kawasaki. Di dalam hal pencatatan transaksi khususnya penjualan pada PT. Surapita Unitrans saat ini telah terkomputerisasi sampai dengan pengolahan dan pembuatan laporannya. Agar konsumen lebih loyal, maka PT. Surapita Unitrans telah menerapkan penanganan keluhan pelanggan, seperti keterlambatan kedatangan motor yang telah dibeli pelanggan, tidak lengkapnya *sparepart* penting yang harus menunggu dari Jakarta dan keluhan kepuasan pelanggan mengenai cabang perawatan yang sangat terbatas di Surabaya.

Hasil dari penelitian ini yaitu Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penanganan Keluhan melalui Emosi Positif sebagai variabel mediasi.

Keywords: Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional, Emosi Positif, Kepuasan Penanganan keluhan

DISTRIBUTIVE JUSTICE, PROCEDURAL JUSTICE, AND INTERACTIONAL JUSTICE

ABSTRACT

Customer satisfaction is a subjective concept of their assessment of the evaluation results and the consumption experience. Problems satisfaction in retail studies, management strategies and consumer behavior has become a major concern for researchers and practitioners. For business practitioners, satisfaction is often seen as one of the dimensions of market performance that has the potential short-term and long-term market growth as a result of the repurchase, while for academicians, customer satisfaction will show behavior to repurchase and recommend they consume experience to others.

PT. Surapita UNITRANS (Kawasaki) is one of the trading companies that supply in selling and giving pelayanan perawatan Motorcycles Kawasaki. In the case of recording transactions, especially sales - sales at PT. Surapita UNITRANS now been computerized to processing and making of the report. So that consumers are more loyal, PT. Surapita UNITRANS has implemented the handling of customer complaints, such as late arrival of the motor that has purchased the customer, not the full critical spare parts which have to wait from Jakarta and customer satisfaction complaints regarding the treatment arms were very limited in Surabaya.

Results from this research that Distributive Justice, Procedural Justice, Justice Interactional positive and significant impact on satisfaction with complaint handling of Positive Emotions as mediating.

Keywords: *Distributive Justice, Procedural Justice, Justice Interactional, Positive Emotion, Complaint handling satisfaction*